MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión Experiencia del Cliente	**Área**	Área de Atención al Cliente
Código del Cargo:	3018.03	**Código del Puesto:**	3018
Categoría	22	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 1
Nombre del Cargo:	Jefe Área Atención al Cliente	**Reporta a:**	Jefe División Gestión Experiencia del Cliente
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el planeamiento, organización, dirección, coordinación y control de las actividades del Área Atención al Cliente, enfocadas en la gestión de los clientes y usuarios, estandarizando los servicios a través del acompañamiento al personal involucrado en la experiencia del cliente, con el fin de satisfacer sus necesidades y resolución de solicitudes. Así mismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Dirigir, coordinar, controlar y evaluar el desarrollo e implementación de las actividades que se desarrollan en el área, con el objetivo de que se cumplan los planes de trabajo y proponer las acciones que se consideren adecuadas para lograr la eficiencia de los procesos.
			2. Planear, controlar y dar seguimiento a la elaboración y correcta ejecución del Plan Anual Operativo (PAO) y el Cuadro de Mando Integral (CMI) del área.
			3. Liderar el recurso humano que compone el Área, para orientarlos en la ejecución de sus labores y velar por el cumplimiento de los deberes encomendados.
			4. Realizar, controlar y supervisar las actividades de orden administrativo del Área.
			5. Gestionar indicadores, llevar controles y resultados de atención a clientes e inconformidades, con el fin de buscar la mejora continua y satisfacción del cliente.
			6. Realizar reportes de resultados sobre atención al cliente.
			7. Realizar actividades proactivas para la resolución anticipada de necesidades de los clientes.
			8. Procurar la capacitación al personal del Conglomerado Financiero sobre nuevos productos, servicios, normativa o cambios que impacten el servicio al cliente externo.
			9. Controlar y evaluar las estrategias, métodos y procedimientos de trabajo, con el fin de proponer los ajustes o cambios para lograr mayores niveles de eficiencia en el Área.
			10. Controlar que las acciones que se ejecutan en el Área, se desarrollen en el marco de la normativa respectiva, (Reglamentos, Ley de Control Interno y otras regulaciones internas y externas aplicables al área.
			11. Elaborar y presentar informes en la materia que corresponda a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias, SUGEF, Auditoria interna y Externas cuando se soliciten.
			12. Llevar los controles y fiscalizar los contratos que se le asignen.
			13. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			14. Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			15. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			16. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			17. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			18. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			19 . Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			20. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			21. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			22. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			23. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			24. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			25. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Mercadeo, Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, Negocios y Gerencia, Administración Pública.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en labores relacionadas con la supervisión de personal profesional en áreas administrativas o bancarias.

CODIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Cursos certificados en temas relacionados con servicio al cliente.
	2. Conocimiento en la elaboración de protocolos del Servicio Cliente.
	3. Conocimiento de los productos y servicios del Banco o bien financieros.

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento de sistema de monitoreo de servicio al cliente.
	2. Conocimiento de todos los servicios, productos y canales que tiene el banco a disposición de nuestros clientes.
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Banco en materia de servicio al cliente.
	4. Conocimiento de normativa externa, reglamentos directrices y circulares de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, Contraloría General de la República, Banco Central y cualquier otro organismo relacionado con temas de servicio al cliente.
	5. Conocimiento de los procedimientos internos del negocio.

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	T24

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFE DE NEGOCIO			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Se aprueba creación del perfil según oficio DIRCH-559-2017 (24-05-2017), cuenta con el visto bueno de la Subgerencia General de Negocios y aprobación de la Gerencia General Corporativa.** **Se agregan las funciones Relacionadas con Riesgo, según autorización brindada por la Gerencia General Corporativa mediante HT-493-GGC-2019, de fecha 14 de octubre de 2019.** **Se aprueba el ajuste del Perfil de cargo, por parte de la Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1487-2020, del 9 de setiembre del 2020. Referencia DIRCH-1188-2020.**				